

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Dalam kemajuan dunia teknologi sekarang ini kegiatan informasi menempati hampir di semua kegiatan. Teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan atau menyebarkan informasi merupakan media yang sangat membantu. Salah satu yang menunjang kelengkapan informasi dalam hal pengambilan keputusan adalah *internet*, dengan adanya *internet* kita dapat memenuhi kebutuhan serta memudahkan dalam menyelesaikan berbagai tugas dan pekerjaan, selain itu *internet* dapat menjangkau berbagai negara tanpa di batasi oleh letak geografis, waktu, usia di sebuah wilayah ke wilayah di penjuru dunia, dimana di dalam jaringan tersebut mempunyai berbagai macam informasi serta fasilitas layanan *internet browsing*. Istilah ini lebih dikenal dengan “*online*” di *internet* dan salah satu aplikasi dalam *internet* adalah *website* (situs *web*) yang juga menyediakan berbagai informasi.

Pada saat ini semua perusahaan telah memiliki *website*. Tidak hanya perusahaan besar saja namun perusahaan berskala mikro seperti toko-toko telah menggunakan media *internet* untuk mempromosikan produknya. *Website* juga menarik minat kaum awam untuk membuat *website* sebagai media untuk berhubungan dengan masyarakat luas. Karena pada saat ini banyak bermunculan *website - website* yang bersifat komunitas dan pribadi. Karena melalui *website*, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi apapun. Bahkan dengan

memiliki *website* pribadi, bisa menghasilkan uang dengan memanfaatkan teknologi *internet* untuk meningkatkan citra dan promosi dirinya.

PT. Sanggabuana Cipta Aroma adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang *Jasa Tour & Travel*, dimana keberhasilan perusahaan tak hanya terletak pada produk dan jasa yang ditawarkan, tetapi sejauh mana perusahaan mampu menjalin hubungan dengan pelanggannya dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Adapun masalah yang terjadi di PT. Sanggabuana Cipta Aroma adalah pelanggan sering kali menemui hambatan dalam memperoleh informasi seperti tidak terdapatnya informasi tentang paket tur dan sulitnya mendapatkan informasi promo paket tur dikarenakan sistem pemasaran saat ini masih menggunakan brosur, serta kurangnya pengolahan data-data pelanggan yang dikarenakan sistem pengolahan data yang diterapkan belum menggunakan sistem komputer terintegrasi yaitu input data ke Microsoft Excel dan tulis tangan dengan media buku sebagai sumber penyimpanan data pelanggan, dan penggunaan data pelanggan saat ini hanya diperuntukan sebagai arsip pengguna travel saja, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada pelanggan. Perusahaan mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, serta sulitnya mempromosikan produk yang dijual kepada pelanggan, pelanggan sulit untuk berinteraksi dengan pihak PT. Sanggabuana Cipta Aroma. Diharapkan dengan pembuatan *website* akan mempermudah dalam berkomunikasi antara pelanggan dengan pihak travel dengan menambahkan fitur *live chat* dan

*email blasting* sehingga secara tidak langsung akan membuat pelanggan tertarik, dan dapat meningkatkan promosi mengenai *tour & travel*.

Sehubungan dengan pernyataan diatas, maka penulis mencoba membuat suatu *website* yang digunakan sebagai sarana untuk mempromosikan produk kepada para pelanggan. Dengan judul “ **Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ( CRM ) Berbasis Web Pada PT. Sanggabuana Cipta Aroma** “.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka didapatkan rumusan masalah yaitu “ Bagaimana Menganalisa dan Merancang Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ( CRM ) Berbasis Web Pada PT. Sanggabuana Cipta Aroma “.

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan merancang sistem informasi *Customer Relationship Management* ( CRM ) berbasis *web* pada PT. Sanggabuana Cipta Aroma yang diharapkan dapat menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.

### **2. Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

#### **a. Bagi Perusahaan**

Dengan dirancangnya sistem informasi *Customer Relationship Management* ( CRM ) berbasis *web* di PT. Sanggabuana Cipta Aroma,

dapat menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.

b. Bagi Pelanggan

Membantu memudahkan dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai biaya - biaya paket *tour* dan *travel* yang ada, serta memperbaharui informasi promo paket *tour*.

#### D. Ruang Lingkup

Agar batasan penelitian ini tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka diperlukan batasan-batasan. Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek pengambilan data dilakukan langsung di PT. Sangabuana Cipta Aroma dengan sasaran perancangan sistem informasi ini hanya sebatas wisatawan lokal dan informasi *tour* dan *travel* domestik saja.
2. Metode perancangan sistem informasi ini menggunakan model *waterfall* dan dengan menggunakan tiga fase *Customer Relationship Management* (*Acquire*, *Enhance* dan *Retain*)
3. Sistem yang dibuat berupa aplikasi *web* yang dirancang dengan bahasa pemrograman PHP dengan *Framework Codeigniter* dan penyimpanan database menggunakan *MySQL*.

#### E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai penulisan laporan. Bab ini terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan.

## **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar dan konsep-konsep yang relevan yang digunakan dalam pemulisan maupun perancangan yang menjadi bahan acuan dalam menganalisis masalah.

## **BAB III        ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan secara rinci analisis kebutuhan sistem, kerangka berfikir, metodologi penelitian yang digunakan dalam analisis sistem dan perancangan sistem.

## **BAB IV        IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Bab ini berisi implementasi dan evaluasi terhadap sistem CRM yang telah diterapkan dalam proses pembangunan perangkat lunak, serta hasil pengujian sistem.

## **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir akan memuat kesimpulan dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan selanjutnya untuk perbaikan dimasa yang akan datang.